CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Isi-DSI — Prestations intellectuelles de pilotage IT

Version : 2.0 — Date : 09 juin 2026

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des prestations intellectuelles fournies par la société Isi-DSI (ci-après « le Prestataire ») à ses clients. Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV, qui prévalent sur tout achat ou document sauf dérogation expresse contractuelle acceptée par le Prestataire.

Article 1. DÉFINITIONS

« Prestataire » : désigne la société Isi-DSI, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Bourg-en-Bresse, dont le siège social est situé Bâtiment A, 150 Rue Georges Charpak, 01390 Civrieux.

« Client » : désigne toute personne morale ou physique ayant souscrit aux Prestations du Prestataire et ayant accepté les présentes CGV.

« Prestations » : désigne l'ensemble des services intellectuels fournis par le Prestataire, incluant notamment : DSI à Temps Partagé, RSI à Temps Partagé, RSSI à Temps Partagé, Chef de projet à Temps Partagé, Consultant à Temps partagé, missions d'accompagnement à l'intelligence artificielle, diagnostics et feuilles de route SDSI, accompagnement au numérique en santé, missions d'Aide au Choix et de conseil, prestations à points.

« Temps Partagé » : désigne le mode d'intervention par lequel le Prestataire met à disposition du Client un expert (DSI, RSI, RSSI, Chef de projet) pour une durée et une fréquence d'intervention définies au Devis, le Client n'ayant pas l'exclusivité de l'intervenant.

« Aide au Choix » : désigne les prestations de conseil et d'accompagnement dans lesquelles le Prestataire émet des recommandations, avis techniques ou fonctionnels destinés à éclairer la décision du Client. Le Client demeure seul responsable de ses décisions et de leurs conséquences. Le Prestataire ne peut être tenu responsable du choix ou d'une prestation de mauvaise qualité délivrée par le prestataire retenu.

« Livrables » : désigne tout document, rapport, étude, schéma directeur, feuille de route, audit, diagnostic ou tout autre élément remis au Client dans le cadre de l'exécution des Prestations.

« Devis » : désigne le document émis par le Prestataire et accepté par le Client, précisant la nature, le périmètre, la durée, les conditions financières et les modalités d'exécution des Prestations. L'acceptation du Devis emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV.

« Contrat Client » : désigne le contrat signé par les Parties précisant les services, matériels et/ou logiciels concernés ainsi que les modalités de facturation, et pouvant comporter des conditions dérogatoires aux présentes CGV. Les conditions intégrées au Contrat Client prévalent sur les présentes CGV ; pour toutes les dispositions non couvertes par le Contrat Client, les CGV restent pleinement applicables.

« Contrat » : désigne l'ensemble constitué par les présentes CGV et le Devis ou, le cas échéant, le Contrat Client et ses annexes.

« Prestation à Points » : désigne le mode d'intervention récurrent par lequel le Client souscrit un abonnement comportant un volume mensuel de points (ci-après les « Points ») à consommer selon le Catalogue de services en vigueur. Les Points non consommés au cours d'un mois civil sont définitivement perdus et ne donnent lieu à aucun report, remboursement ou compensation.

« Catalogue de services » : désigne le document établi par le Prestataire répertoriant les services éligibles à la Prestation à Points et leur valeur en points. Le Catalogue est communiqué au Client lors de la souscription et peut être révisé par le Prestataire tous les six (6) mois.

« Parties » : désigne conjointement le Prestataire et le Client ; individuellement, une « Partie ».

Article 2. OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client des prestations intellectuelles de pilotage, de conseil et d'accompagnement en matière de systèmes d'information.

Le Prestataire offre au Client, qui accepte, la fourniture des Prestations décrites au Devis accepté par le Client ou au Contrat Client signé par les Parties. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Prestations à ses besoins et avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant de s'engager en connaissance de cause.

La relation contractuelle prend l'une des formes suivantes :

- Devis : le Client accepte le Devis émis par le Prestataire. Le Devis mentionne le numéro de version des CGV applicables ainsi que l'adresse URL à laquelle elles sont consultables. La signature ou l'acceptation du Devis par le Client vaut prise de connaissance et acceptation expresse et sans réserve des CGV dans la version référencée. Les CGV s'appliquent pleinement et intégralement, sans dérogation ;
- Contrat Client : les Parties signent un Contrat Client pouvant comporter des dérogations spécifiques. Le Contrat Client mentionne le numéro de version des CGV applicables ainsi que l'adresse URL à laquelle elles sont consultables. Seules les dérogations expressément acceptées par le Prestataire prévalent sur les CGV ; toutes les dispositions non visées restent pleinement applicables.

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- Le Contrat Client, le cas échéant, pour ses seules stipulations dérogatoires ;
- Le Devis, précisant la nature des Prestations, leur périmètre, leur durée, leur prix unitaire et les conditions de paiement ;
- Les présentes conditions générales de vente.

Les CGV sont mises à la disposition du Client sous forme dématérialisée à une adresse URL permanente, indiquée sur le Devis ou le Contrat Client. Chaque version est identifiée par un numéro de version et une date d'entrée en vigueur. Le Prestataire archive un exemplaire horodaté de chaque version des CGV et s'engage à en produire copie sur simple demande du Client ou en cas de litige.

En cas de contradiction entre deux documents de même rang, le document le plus récent prévaudra. Le Contrat ne pourra être modifié que par avenant signé par les représentants dûment habilités des Parties.

Toute modification du périmètre, de la nature ou du volume des Prestations en cours d'exécution fait l'objet du traitement suivant :

— Pour les Prestations au forfait ou en régie ponctuelle : toute demande de changement de périmètre donne lieu à l'établissement d'un avenant ou d'un nouveau Devis précisant l'impact en termes de délai, de charge et de prix. Le Prestataire n'est pas tenu d'exécuter les prestations supplémentaires tant que l'avenant ou le Devis n'est pas signé par les Parties ;

— Pour les Prestations récurrentes (Temps Partagé, Prestation à Points) : la charge de travail est définie conjointement par le Client et le consultant du Prestataire dans le cadre des comités de pilotage (COPIL). Toute évolution significative de la charge doit être validée en COPIL et, le cas échéant, formalisée par un avenant au Devis.

Il est à préciser que toute demande du Client par mail ou écrit d'adjonction de jour vaut avenant au devis ou contrat dans des conditions similaires.

Article 3. PRESTATIONS

Le Prestataire propose les catégories de prestations intellectuelles suivantes, dont le détail est précisé au Devis :

3.1 DSI / RSI / RSSI à Temps Partagé — Le Prestataire met à disposition du Client un directeur des systèmes d'information, un responsable des systèmes d'information ou un responsable de la sécurité des systèmes d'information, intervenant selon une fréquence et une durée convenue. L'intervenant agit en qualité de conseil et de coordinateur. Il ne se substitue pas aux organes de direction du Client et n'exerce aucun pouvoir décisionnaire.

3.2 Chef de projet / Consultant SI à Temps Partagé — Le Prestataire met à disposition un chef de projet ou consultant SI chargé du pilotage opérationnel de projets informatiques. L'intervenant rend compte au Client et agit dans le cadre des directives de celui-ci.

3.3 Diagnostic et feuille de route SDSI — Le Prestataire réalise un audit de l'existant et élabore un schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) comportant des recommandations stratégiques et une feuille de route priorisée. Les recommandations constituent un avis professionnel et non une garantie de résultat.

3.4 Accompagnement au numérique en santé — Le Prestataire accompagne les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux dans leur transformation numérique, en conformité avec les référentiels applicables (ANS, PGSSI-S, Ségur du numérique). Le Prestataire n'est pas responsable de la conformité globale du système d'information du Client aux référentiels sectoriels, laquelle relève de la responsabilité du Client en sa qualité de responsable de traitement et d'opérateur.

3.5 Aide au Choix et conseil — Le Prestataire accompagne le Client dans ses processus de sélection de solutions, de prestataires ou d'orientations technologiques. Les recommandations formulées par le Prestataire reposent sur l'état de l'art et les informations communiquées par le Client. En aucun cas les recommandations du Prestataire ne se substituent à la décision du Client, qui conserve l'entière maîtrise et responsabilité de ses choix.

3.6 Accompagnement à l'intelligence artificielle — Le Prestataire accompagne le Client dans l'identification, l'évaluation et le déploiement de solutions intégrant l'intelligence artificielle. Les résultats produits par les outils d'IA sont fournis à titre indicatif et doivent faire l'objet d'une validation par le Client avant toute utilisation opérationnelle.

3.7 Prestations de conseil RH, finance, organisation et plus généralement conseil et service — Le Prestataire accompagne le Client dans l'analyse, l'organisation et l'optimisation de ses processus, ressources et outils. Les recommandations formulées constituent une obligation de moyens et ne se substituent pas aux décisions du Client.

3.8 Prestation à Points — Le Client peut souscrire un abonnement récurrent lui donnant droit à un volume mensuel de points, défini au Devis. Chaque service du Prestataire est valorisé en points conformément au Catalogue de services en vigueur. Les règles suivantes s'appliquent :

— Les Points alloués au titre d'un mois civil doivent être consommés au cours de ce même mois. Les Points non consommés à l'issue du mois civil sont définitivement perdus et ne donnent lieu à aucun report, remboursement, avoir ou compensation, quelle qu'en soit la cause ;

— Le Client peut, par exception, consommer par anticipation des Points à valoir sur les trois (3) mois suivants, dans la limite de l'enveloppe correspondante. Les Points consommés par anticipation sont déduits des enveloppes mensuelles futures dans l'ordre chronologique ;

— Le Catalogue de services, précisant la liste des services éligibles et leur valeur en points, est communiqué au Client lors de la souscription. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ou supprimer des Prestation du Catalogue existant tous les six (6) mois. ; Le Prestataire se réserve le droit d'ajouter à tout moment de nouvelles Prestation au catalogue ; Le Catalogue révisé est disponible en permanence en ligne pour le Client.

— La Prestation à Points est une prestation récurrente soumise aux mêmes conditions de durée, de renouvellement par tacite reconduction, de préavis de non-renouvellement et de résiliation anticipée que les prestations de service ;

— La redevance mensuelle d'abonnement est due intégralement quel que soit le niveau de consommation effectif des Points par le Client ;

— Le Client s'engage à ce qu'une partie des Points soient consacrés au point annuel sur la mission et à la remise à jour de sa documentation SI ;

— Tout dépassement de l'enveloppe mensuelle (hors consommation anticipée autorisée) fait l'objet d'une facturation complémentaire au tarif unitaire en vigueur figurant au Catalogue de services.

De manière générale, toute modification du périmètre des Prestations, qu'il s'agisse d'un élargissement, d'une réduction ou d'un changement de nature des missions, doit faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux Parties ou d'un nouveau Devis accepté par le Client. Le Prestataire ne peut être tenu d'exécuter des prestations excédant le périmètre défini au Devis en l'absence d'un tel avenant ou Devis complémentaire.

Article 4. DURÉE ET RENOUVELLEMENT

Le Contrat est conclu pour la durée stipulée au Devis. À défaut de mention contraire, la durée est d'un (1) an à compter de sa signature par la dernière des Parties.

Le renouvellement du Contrat emporte acceptation des conditions en vigueur à la date du renouvellement, sous réserve des modifications expressément convenues par avenant. Sauf stipulation contraire au Devis, le Contrat est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée.

Les Prestations récurrentes (Temps Partagé et Prestation à Points) sont soumises aux dispositions des alinéas précédents relatives à la durée, la tacite reconduction et le préavis de non-renouvellement. Chacune des Parties peut s'opposer au renouvellement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie au moins six (6) mois avant la date anniversaire du Contrat.

Les Prestations ponctuelles (diagnostics, audits, Aide au Choix) sont conclues pour la durée nécessaire à leur réalisation telle que définie au Devis, sans tacite reconduction.

Article 5. PRIX ET CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix des Prestations correspondent aux tarifs publics du Prestataire en vigueur au jour de l'émission du Devis, établis en euros hors taxes. Seul le Devis signé engage le Prestataire sur les prix.

Les devis et propositions commerciales sont valables un (1) mois à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire. Le silence du Client à l'expiration de ce délai ne vaut pas acceptation.

Les tarifs sont révisables annuellement au 1er janvier, selon la formule d'indexation SYNTEC suivante : Pn = P0 × (S1 / S0), où P0 désigne le tarif en vigueur, Pn le tarif révisé, S0 l'indice SYNTEC publié au 1er octobre de l'année précédente (N–1) et S1 l'indice SYNTEC publié au 1er octobre de l'année en cours (N). La révision est notifiée au Client par écrit (mail, courrier ou sur facture) au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet. Cette révision est de plein droit et ne requiert pas l'accord préalable du Client.

Si le fournisseur n'a pas appliqué l'augmentation l'année précédente, il pourra cumuler deux années maxima d'augmentation sur l'année en cours en prenant l'indice N-3.

En dehors de la révision annuelle SYNTEC, le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs. Toute modification excédant l'application de la formule ci-dessus est notifiée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la notification pour résilier le Contrat sans indemnité par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés.

Selon la nature de la Prestation, un acompte du montant total hors taxes pourra être demandé à la signature du Devis ou du Contrat. Les Prestations récurrentes (Temps Partagé, Prestation à Points) font l'objet d'une facturation mensuelle à terme échu.

Certaines Prestations ponctuelles (notamment les diagnostics SI, audits et feuilles de route SDSI) peuvent être exécutées au forfait. Le prix forfaitaire, défini au Devis ou Contrat, est ferme et définitif indépendamment du temps effectivement consacré par le Prestataire à leur réalisation. Le forfait est facturé selon l'échéancier prévu ou, à défaut, à hauteur de trente pour cent (50 %) à la commande et du solde à la remise du Livrable.

Les autres Prestations ponctuelles sont facturées en régie, sur la base du temps passé aux tarifs en vigueur, à leur achèvement sauf échelonnement prévu au Devis.

Pour les Prestations facturées en régie, le Prestataire tient un relevé des temps réalisés. Ce relevé est communiqué au Client sur demande de celui-ci ; il n'est pas transmis de manière systématique.

Le temps consacré par le Prestataire à la préparation des interventions, à la rédaction des comptes rendus, des livrables intermédiaires et au suivi de la mission fait partie intégrante du temps d'intervention facturable.

Toute contestation portant sur une journée ou demi-journée réalisée doit être notifiée par écrit au Prestataire dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réalisation de la Prestation concernée. Passé ce délai, la Prestation est réputée acceptée et ne peut plus faire l'objet de contestation.

Les jours ou demi-journées commandés au titre d'un Devis doivent être consommés dans le délai d'exécution prévu audit Devis. Lorsque le Client reporte unilatéralement ou par son organisation, en tout ou en partie, l'exécution des Prestations

prévues au planning, et que le cumul des reports excède trois (3) mois par rapport au calendrier initialement convenu, le Prestataire est en droit de facturer les jours planifiés non réalisés du fait de ce report, sauf accord écrit contraire des Parties.

En tout état de cause, les jours fermes commandés et non consommés dans un délai de douze (12) mois à compter de la date du Devis sont réputés réalisés et facturés au Client. Ils ne donnent lieu à aucun report, remboursement ou avoir.

Les frais de déplacement engagés par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations (transport, indemnités kilométriques, péages, hébergement, restauration) sont refacturés au Client au réel, en sus des honoraires. Les justificatifs sont tenus à la disposition du Client et communiqués sur demande dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réalisation de la Prestation concernée. Passé ce délai, les frais sont réputés acceptés et ne peuvent plus faire l'objet de contestation.

Le temps de trajet lié aux déplacements nécessaires à l'exécution des Prestations est comptabilisé à hauteur de cinquante pour cent (50 %) du temps effectif de déplacement et facturé au tarif en vigueur.

Les factures sont payables à trente (30) jours date de facture, par virement bancaire, net et sans escompte.

En cas de retard de paiement, le Client sera redevable de plein droit, sans mise en demeure préalable, d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Le Prestataire se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés excèdent ce montant.

Le non-paiement d'une facture à son échéance rend immédiatement exigible l'ensemble des factures non encore échues.

Article 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

— Accueillir, présenter le contexte, collaborer et mettre le Prestataire en lien avec ses équipes avec, pour les missions récurrentes, la mise à disposition de moyens matériels et logistiques adaptés à l'exécution des Prestations (bureau, accès informatiques, etc.) ;

— Fournir au Prestataire, en temps utile, l'ensemble des informations, documents, accès aux systèmes et moyens nécessaires à la bonne exécution des Prestations. Le Client garantit l'exactitude et la complétude des informations transmises ;

— Désigner un interlocuteur disposant de l'autorité nécessaire pour valider les orientations et les livrables, et assurer la disponibilité de celui-ci dans des délais raisonnables ;

— Prendre seul les décisions relevant de sa gouvernance, notamment en matière de choix de solutions, de prestataires, d'architectures techniques et d'orientations stratégiques. Le Prestataire formule des recommandations ; le Client décide et assume les conséquences de ses décisions ;

— Respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de protection des données personnelles, de sécurité des systèmes d'information et de propriété intellectuelle ;

— Souscrire et maintenir les assurances nécessaires pour couvrir les risques liés à l'exploitation de ses SI ;

— Informer le Prestataire sans délai de toute difficulté susceptible d'affecter l'exécution des Prestations.

Tout retard ou manquement du Client dans l'exécution de ses obligations pourra entraîner un report des délais d'exécution des Prestations et, le cas échéant, une facturation complémentaire des coûts induits, après information préalable du Client.

Les journées ou demi-journées d'intervention planifiées ne peuvent être annulées ou reportées par le Client moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue. Toute annulation ou report notifié hors de ce délai entraîne la facturation intégrale de la journée ou demi-journée concernée.

Article 7. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations avec le soin et la diligence d'un professionnel qualifié, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens dans l'exécution de l'ensemble de ses Prestations. Il ne garantit pas l'atteinte d'un résultat déterminé, sauf stipulation expresse contraire figurant au Devis.

Le Prestataire s'engage à :

— Affecter aux Prestations des intervenants disposant des compétences et de l'expérience requises ;

— Respecter les règles de confidentialité et de sécurité communiquées par le Client ;

— Informer le Client de toute difficulté susceptible d'affecter la qualité ou le délai des Prestations ;

— Remettre les Livrables dans les délais convenus.

Le Prestataire conserve la liberté d'organisation de ses interventions et détermine seul les méthodes et outils mis en œuvre, sous réserve du respect des exigences définies .

En cas d'indisponibilité prolongée (maladie, départ, congés) de l'intervenant affecté à la mission, le Prestataire en informe le Client dans les meilleurs délais et s'efforce de proposer un remplaçant disposant de compétences équivalentes dans les meilleurs délais. Le Client peut également demander le remplacement d'un intervenant lorsque la qualité de la collaboration le justifie. Le Prestataire s'engage à étudier cette demande dans un délai raisonnable, sans garantie de délai, et à assurer une passation entre l'intervenant sortant et son remplaçant.

Sauf stipulation contraire , les Prestations sont exécutées à distance. Lorsque la nature de la mission nécessite une présence régulière sur site ou lorsque le Client en fait la demande, les modalités d'intervention (fréquence, lieu) sont définies au Devis. Dans tous les cas, le Prestataire bénéficie d'un minimum de vingt-cinq pour cent (25 %) de son temps d'intervention en télétravail.

Le contrat se base sur un nombre d'heures journalier défini à 7h, avec des horaires adaptés à ceux du client. Toute heure d'intervention réalisée au-delà des sept (7) heures journalières est comptabilisée et facturée au tarif horaire en vigueur.

Les intervenants du Prestataire bénéficient de périodes de congés et d'absences programmées. Il en informe le Client au à l'avance pour les absences d'une durée supérieure à une semaine. Ces périodes ne constituent pas un manquement aux obligations du Prestataire et ne donnent lieu à aucune pénalité ni compensation.

Article 8. AIDE AU CHOIX ET CONSEIL

Lorsque les Prestations comportent une composante de conseil, d'Aide au Choix ou de recommandation stratégique, les dispositions suivantes s'appliquent en complément des autres stipulations du Contrat.

Le Prestataire émet ses recommandations sur la base des informations communiquées par le Client, de l'état de l'art au moment de leur formulation et de son expérience professionnelle. Les recommandations constituent un avis éclairé et non une garantie de résultat ou d'adéquation à un usage particulier.

Le Client reconnaît expressément que :

— Il est seul décideur et demeure l'unique responsable des choix effectués, que ceux-ci suivent ou non les recommandations du Prestataire ;

— Les recommandations du Prestataire ne se substituent ni à l'obligation du Client de procéder à ses propres vérifications, ni au recours à d'autres conseils spécialisés (juridique, financier, technique) lorsque la situation l'exige ;

— L'environnement technologique évolue rapidement et qu'une recommandation pertinente au moment de sa formulation peut devenir inadaptée en raison de circonstances ultérieures imprévisibles.

La responsabilité du Prestataire au titre des missions de conseil et d'Aide au Choix ne pourra être engagée que s'il est démontré une faute caractérisée du Prestataire dans la formulation de ses recommandations, au regard des informations dont il disposait et de l'état de l'art au moment de leur émission.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire au titre du présent article est soumise aux limitations prévues à l'article Responsabilité des présentes CGV.

Article 9. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Lorsque les Prestations impliquent l'utilisation ou le déploiement d'outils intégrant de l'intelligence artificielle (ci-après « Outils IA »), les dispositions suivantes s'appliquent.

Le Prestataire informe le Client de la nature des Outils IA utilisés et de leurs limites connues. Le Client reconnaît que les résultats produits par les Outils IA sont probabilistes par nature et ne constituent pas une vérité absolue ni un avis professionnel définitif.

Le Client s'engage à :

— Vérifier et valider tout résultat produit par un Outil IA avant toute utilisation opérationnelle ou décision ;

— Ne pas utiliser les résultats des Outils IA à des fins pour lesquelles ils n'ont pas été conçus ou recommandés ;

— Respecter la réglementation applicable en matière d'intelligence artificielle, notamment le règlement européen sur l'IA (AI Act) lorsqu'il est applicable.

Le Prestataire ne garantit ni l'exhaustivité, ni l'exactitude, ni l'absence de biais des résultats produits par les Outils IA. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des décisions prises par le Client sur la base de résultats non vérifiés.

Les données traitées par les Outils IA restent soumises aux dispositions de l'article relatif aux données personnelles (RGPD) et à l'article relatif à la confidentialité des présentes CGV.

Article 10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Prestataire est et demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle portant sur ses méthodes, outils, modèles, cadre méthodologique, bases de connaissances et tout savoir-faire développé antérieurement ou indépendamment du Contrat.

Les Livrables spécifiquement réalisés pour le Client dans le cadre du Contrat sont cédés au Client, en pleine propriété, à compter du paiement intégral du prix correspondant. Cette cession porte sur les droits de reproduction, de représentation et d'adaptation, pour la durée de protection des droits d'auteur, pour le monde entier. Le Client est libre d'utiliser et de diffuser les Livrables en interne, sans restriction.

La cession des Livrables n'emporte pas cession des droits de propriété intellectuelle préexistants du Prestataire. Le Client bénéficie d'une licence non exclusive, non cessible et non transférable sur les éléments préexistants incorporés aux Livrables, pour les seuls besoins de leur utilisation.

Les méthodologies, schémas méthodologiques, modèles, cadre méthodologique et documents types du Prestataire demeurent sa propriété exclusive et ne sont pas cessibles au Client. Le Client s'interdit de diffuser, reproduire ou communiquer à des tiers à des fins de réutilisation ou commercialisation ou concurrence, tout ou partie de ces éléments sans autorisation écrite préalable du Prestataire. Le Prestataire conserve le droit de réutiliser librement ses méthodologies, outils et documents types dans le cadre de missions réalisées pour d'autres clients.

Les données, informations, documents et bases de données du Client, qu'ils soient hébergés sur les systèmes du Client ou sur les outils du Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations, demeurent la propriété exclusive du Client. Le Prestataire s'engage à restituer ou supprimer ces données sur demande du Client, dans un délai de trente (30) jours.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire dont il pourrait avoir connaissance.

Article 11. CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie s'engage à traiter comme confidentielles et à ne pas divulguer à des tiers, directement ou indirectement, les informations de nature technique, commerciale, financière, organisationnelle ou stratégique communiquées par l'autre Partie dans le cadre du Contrat, qu'elles soient transmises par écrit, oralement ou par tout autre moyen (ci-après « Informations Confidentielles »).

Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui :

— Étaient déjà dans le domaine public au moment de leur communication ou le sont devenues sans faute de la Partie réceptrice ;

— Étaient déjà en possession licite de la Partie réceptrice avant leur communication ;

— Ont été reçues légitimement d'un tiers non tenu à une obligation de confidentialité ;

— Doivent être divulguées en vertu d'une obligation légale, réglementaire ou judiciaire, après notification préalable à l'autre Partie lorsque celle-ci est possible.

Chaque Partie se porte fort du respect de la présente obligation par ses employés, sous-traitants et conseils ayant accès aux Informations Confidentielles.

La présente obligation de confidentialité survit à l'expiration ou à la résiliation du Contrat pendant une durée de trois (3) ans. À l'extinction du Contrat, chaque Partie restitue ou détruit, au choix de l'autre Partie, l'ensemble des documents et supports contenant des Informations Confidentielles.

Article 12. DONNÉES PERSONNELLES — RGPD

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire peut être amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. Le Client agit en qualité de responsable de traitement et le Prestataire en qualité de sous-traitant au sens du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Le Prestataire s'engage à :

— Traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client et pour les seules finalités prévues au Contrat ;

— Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données traitées, conformément à l'article 32 du RGPD ;

— Ne pas sous-traiter le traitement de données personnelles sans l'autorisation écrite préalable du Client. En cas de recours à un sous-traitant ultérieur, le Prestataire s'assure que celui-ci présente des garanties équivalentes ;

— Assister le Client dans le respect de ses obligations relatives aux droits des personnes concernées (accès, rectification, effacement, portabilité, opposition) ;

— Notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant sa découverte ;

— Restituer ou supprimer les données personnelles au terme du Contrat, selon les instructions du Client ;

— Mettre à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et permettre la réalisation d'audits.

Le Client s'engage, en sa qualité de responsable de traitement, à fournir au Prestataire des instructions licites et documentées, à veiller au respect du RGPD et à informer le Prestataire de tout changement susceptible d'affecter le traitement.

Le Prestataire a désigné un délégué à la protection des données (DPO). Les coordonnées du DPO sont communiquées au Client sur demande.

Article 13. RESPONSABILITÉ

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution des obligations mises à sa charge par le Contrat.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, immatériels ou imprévisibles subis par le Client ou par un tiers, notamment :

— La perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de données, de clientèle ou d'opportunités commerciales ;

— Le coût d'acquisition de services de substitution ;

— Tout préjudice résultant de décisions prises par le Client, que celles-ci aient ou non été influencées par les recommandations du Prestataire ;

— Tout dommage résultant de l'utilisation non vérifiée de résultats produits par des Outils IA.

La responsabilité totale et cumulée du Prestataire, toutes causes confondues, au titre du Contrat, est plafonnée au montant total hors taxes effectivement perçu par le Prestataire de la part du Client au cours des trois (3) mois précédant le fait générateur de la responsabilité.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Livrables, des recommandations et des résultats des Prestations. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences de choix ou de décisions relevant de la compétence exclusive du Client.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages résultant :

— D'un défaut de coopération, d'information ou de décision du Client ;

— De l'intervention de tiers sur les systèmes du Client ;

— D'un défaut de sauvegarde des données par le Client ;

— D'une utilisation des Prestations ou des Livrables non conforme aux recommandations du Prestataire.

Toute réclamation ou action en responsabilité du Client à l'encontre du Prestataire devra être introduite dans un délai de douze (12) mois à compter de la survenance du fait générateur.

Article 14. GARANTIES

Le Prestataire garantit que les Prestations sont réalisées conformément aux spécifications convenues au Devis et aux règles de l'art de la profession.

Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la remise d'un Livrable pour formuler ses observations par écrit. À défaut de réserves notifiées dans ce délai, le Livrable est réputé accepté.

En cas de réserves fondées, le Prestataire s'engage à apporter les corrections nécessaires dans un délai raisonnable, sans surcoût pour le Client, dès lors que les réserves portent sur une non-conformité aux spécifications convenues.

La garantie ne couvre pas les défauts résultant :

— D'informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client ;

— De modifications apportées par le Client ou un tiers aux Livrables sans l'accord du Prestataire ;

— D'une utilisation non conforme aux recommandations du Prestataire.

La garantie est soumise aux limitations de responsabilité prévues à l'article 13 des présentes CGV.

Les diagnostics, audits, schémas directeurs, feuilles de route et recommandations techniques délivrés par le Prestataire sont établis sur la base de l'état de l'art et des informations disponibles et fournies à la date de leur remise. Compte tenu de l'évolution rapide des technologies et des environnements informatiques, leur pertinence doit faire l'objet d'une réévaluation périodique, généralement tous les douze (12) mois.

Article 15. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera tenue responsable d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de ses obligations contractuelles si ce retard ou ce manquement résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les catastrophes naturelles, les épidémies et pandémies, les actes de guerre ou de terrorisme, les incendies, les grèves générales, les décisions gouvernementales ou réglementaires, les interruptions prolongées des réseaux de télécommunications ou d'énergie, et les cyberattaques d'ampleur exceptionnelle.

La Partie invoquant un cas de force majeure en notifie l'autre Partie dans les meilleurs délais par écrit, en précisant la nature de l'événement et sa durée prévisible. Elle met en œuvre tous les efforts raisonnables pour en limiter les conséquences et reprend l'exécution de ses obligations dès la disparition de l'événement.

Si la force majeure se prolonge au-delà de soixante (60) jours, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite à l'autre Partie.

Une Partie ne peut invoquer un cas de force majeure lorsque celui-ci n'affecte pas substantiellement l'exécution de la mission.

Article 16. RÉSILIATION

16.1 Résiliation pour faute — En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations contractuelles, de nature à engendrer un risque majeur, l'autre Partie lui adresse une mise en demeure de remédier au(x) manquement(s) constaté(s) par lettre recommandée avec accusé de réception. Dès l'envoi de cette mise en demeure, la Partie lésée est en droit de suspendre l'exécution de ses propres obligations. Si le manquement n'est pas résolu dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la mise en demeure, la Partie lésée pourra résilier le Contrat de plein droit par notification écrite prenant effet trente (30) jours après l'envoi de ladite mise en demeure. La résiliation ne préjudicie pas au droit de la Partie lésée de demander réparation du préjudice subi.

16.2 Résiliation pour non-paiement — En cas de non-paiement total ou partiel d'une somme due depuis plus de trente (30) jours malgré une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours, le Prestataire pourra suspendre l'exécution des Prestations pour une durée d'un (1) mois. Pendant cette période de suspension, les redevances et sommes prévues au Contrat restent dues de plein droit par le Client sans exécution réelle. À l'issue de cette période de suspension, si le paiement intégral des sommes dues n'est pas intervenu, le Prestataire pourra résilier le Contrat de plein droit ou prolonger la suspension par simple notification écrite. La résiliation pour non-paiement est prononcée aux torts exclusifs du Client. Outre les sommes déjà versées qui demeureront acquises au Prestataire, le Client sera redevable du paiement de l'intégralité des sommes échues impayées ou de retard et des pénalités prévues en cas de résiliation anticipée par le Client (16.3).

16.3 Résiliation anticipée par le Client — Le Client peut résilier le Contrat avant son terme contractuel (anniversaire ou échéance) sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois notifié par lettre recommandée avec accusé de réception. Outre le respect de ce préavis, le Client sera redevable d'une indemnité de résiliation égale à soixante-quinze pour cent (75 %) du montant restant dû au titre du Devis jusqu'à la date d'échéance prévue. Pendant la période de préavis, le Contrat continue de produire tous ses effets et les Prestations sont exécutées et facturées normalement. Le Client peut renoncer à l'exécution des Prestations pendant la période de préavis ; les sommes correspondantes demeurent néanmoins dues. À titre d'illustration, pour un Devis de Temps Partagé conclu pour douze (12) mois à 2 500 € HT par mois : le Client qui notifie sa résiliation à l'issue du troisième (3e) mois exécute et règle normalement les six (6) mois de préavis (soit 15 000 € HT), puis reste redevable, sur le solde dû jusqu'à l'échéance (les trois (3) mois résiduels, soit 7 500 € HT), d'une indemnité de résiliation égale à 75 %, soit 5 625 € HT.

16.4 Effets de la résiliation — En cas de résiliation, quelle qu'en soit la cause :

— Le Prestataire remet au Client les Livrables achevés / en cours, dans l'état où ils se trouvent à la date de résiliation ;

— Le Client règle au Prestataire les Prestations effectivement réalisées et non encore réglées à la date de résiliation ;

— Les clauses de confidentialité, de propriété intellectuelle, de limitation de responsabilité, de protection des données personnelles, de non-sollicitation et de droit d'audit survivent à la résiliation du Contrat pour la durée prévue à chacune de ces clauses.

16.5 Réversibilité et transition — En cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage, pendant la durée du préavis ou, à défaut de préavis, pendant une période de trente (30) jours suivant la date effective de résiliation, à coopérer de bonne foi avec le Client et, le cas échéant, avec le prestataire successeur désigné par le Client, afin d'assurer la continuité des services et le transfert des connaissances. À l'issue de cette période, le Prestataire remet au Client l'ensemble de la documentation relative aux Prestations exécutées, incluant notamment les procédures, les comptes rendus, les cartographies et tout document nécessaire à la reprise des activités par le Client ou son successeur. Les Prestations de réversibilité réalisées pendant le préavis sont comprises dans les conditions financières du Contrat. Toute prestation de transition demandée au-delà de la période de préavis fera l'objet d'une facturation complémentaire aux tarifs en vigueur.

Article 17. SUSPENSION DES PRESTATIONS

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations, après notification écrite au Client, dans les cas suivants :

— Non-paiement partiel ou total d'une facture échue depuis plus de trente (30) jours ;

— Manquement du Client à ses obligations de coopération rendant impossible l'exécution normale des Prestations ;

— Circonstances mettant en cause la sécurité des intervenants, des systèmes d'information ou la protection des données personnelles.

La suspension ne constitue pas une résiliation et ne libère pas le Client de ses obligations de paiement. Le Prestataire reprend l'exécution des Prestations dans les meilleurs délais après la cessation de la cause de suspension.

Article 18. ASSURANCES

Le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle au titre des Prestations fournies.

Le Prestataire s'engage à maintenir cette assurance en vigueur pendant toute la durée du Contrat et à en justifier sur simple demande du Client.

Article 19. NON-SOLLICITATION

Pendant la durée du Contrat et pendant une période de douze (12) mois suivant son expiration ou sa résiliation, chacune des Parties s'interdit de solliciter, embaucher ou faire recruter par quelque intermédiaire que ce soit (cabinet de recrutement, société de portage, autre prestataire), directement ou indirectement, tout collaborateur ou sous-traitant de l'autre Partie ayant participé à l'exécution des Prestations, sauf accord écrit préalable de l'autre Partie.

En cas de violation de cet engagement, la Partie contrevenante versera à l'autre Partie une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de rémunération brute du collaborateur concerné, sans préjudice du droit de la Partie lésée de demander réparation du préjudice effectivement subi.

Article 20. SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire est autorisé à sous-traiter tout ou partie des Prestations. Le Prestataire demeure seul responsable de la bonne exécution des Prestations sous-traitées vis-à-vis du Client.

Le Prestataire s'assure que ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes en termes de compétences, de confidentialité et de protection des données personnelles.

Dans le cadre de la Prestation à Points, certains services du Catalogue peuvent être exécutés par des sous-traitants du Prestataire. Le Catalogue identifie les services susceptibles d'être sous-traités. Le Prestataire demeure seul responsable vis-à-vis du Client de la qualité et de la conformité des prestations sous-traitées. Le Client est informé préalablement de l'identité des sous-traitants intervenant dans le cadre du Catalogue.

Article 21. CESSION DU CONTRAT

Le Contrat est conclu intuitu personae. Le Client ne pourra céder ni transmettre tout ou partie du Contrat à un tiers, à quelque titre que ce soit, sans l'accord écrit préalable du Prestataire.

Le Client s'engage à informer le Prestataire sans délai de toute modification dans la composition ou la répartition de son capital social entraînant un changement de contrôle.

Le Prestataire pourra céder tout ou partie du Contrat à toute société de son groupe ou à tout successeur, sous réserve d'en informer le Client par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 22. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

22.1 Intégralité — Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties relatif à son objet. Il annule et remplace tout accord, engagement ou proposition antérieurs, qu'ils soient écrits ou oraux.

22.2 Divisibilité — Si l'une des clauses du Contrat était déclarée nulle ou inapplicable par une décision judiciaire définitive, les autres clauses conserveraient leur plein effet. Les Parties s'engageraient à négocier de bonne foi une clause de remplacement conforme à l'intention initiale.

22.3 Renonciation — Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait constituer une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Toute renonciation devra être formulée par écrit.

22.4 Indépendance des Parties — Les Parties sont et demeurent des entités juridiques indépendantes. Le Contrat ne crée entre elles aucun lien de subordination, de mandat, de société ou d'agence. Aucune des Parties ne peut engager l'autre vis-à-vis de tiers.

22.5 Notifications — Toute notification relative au Contrat devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de la Partie destinataire, sauf pour les échanges courants qui pourront intervenir par courrier électronique.

22.6 Références commerciales — Sauf opposition écrite du Client notifiée à la signature du Contrat ou à tout moment par lettre recommandée, le Prestataire est autorisé, pendant la durée du Contrat, à citer le nom et le logo du Client à titre de référence commerciale dans ses documents, communications, site internet, réseaux sociaux et plaquettes.

22.7 Négociation du Contrat — Les Parties reconnaissent que le Client a été mis en mesure de discuter et de négocier les stipulations du Contrat, notamment par la voie des dérogations pouvant être convenues au Contrat Client conformément à l'article 2, et qu'il a pu obtenir toute information utile avant son acceptation.

22.8 Imprévision — Chaque Partie renonce expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil relatives à l'imprévision.

22.9 **Droit d'audit** — Le Client peut, à ses frais exclusifs, faire réaliser un audit des Prestations exécutées par le Prestataire, par un tiers indépendant tenu à une obligation de confidentialité. L'audit est notifié au Prestataire au moins trente (30) jours à l'avance et ne peut être réalisé plus d'une fois par année contractuelle. Le Prestataire s'engage à coopérer de bonne foi et à fournir les documents raisonnablement nécessaires à l'audit, sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité envers ses autres clients. Les coûts de l'audit, y compris les honoraires du tiers auditeur et les frais induits pour le Prestataire, sont intégralement à la charge du Client.

22.10 **Anticorruption et conformité** — Chaque Partie déclare et garantit qu'elle respecte et s'engage à respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption, le trafic d'influence et le blanchiment, notamment les dispositions de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « loi Sapin II »). Chaque Partie s'interdit de proposer, offrir, accorder ou solliciter, directement ou indirectement, tout avantage indu à un agent public ou privé en vue d'obtenir ou de conserver un marché ou tout autre avantage. Le manquement de l'une des Parties à la présente clause constitue une faute grave justifiant la résiliation immédiate du Contrat aux torts exclusifs de la Partie défaillante.

Article 23. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

En cas de différend relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend par l'une des Parties.

À défaut de résolution amiable dans le délai précité, les Parties s'engagent à soumettre le différend à une procédure de médiation conventionnelle, conformément au règlement de médiation du Centre de médiation et d'arbitrage de Paris (CMAP) ou de tout autre organisme de médiation choisi d'un commun accord. La médiation est engagée dans un délai de quinze (15) jours suivant l'échec de la tentative amiable. Les frais de médiation sont partagés par moitié entre les Parties.

À défaut d'accord dans un délai de soixante (60) jours à compter de la désignation du médiateur, ou en cas de refus de l'une des Parties de participer à la médiation, tout litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Bourg-en-Bresse, y compris en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Pour rappel, l'acceptation des présentes CGV résulte de la signature ou de l'acceptation du Devis ou du Contrat Client référençant la présente version des CGV, conformément à l'article 2.

Pour Isi-DSI : Sébastien DELDON, Directeur Général

Lu et Approuvé
SÉBASTIEN DELDON

